


# 流山市 令和5年度『市民生活部長の仕事と目標』

## 市民生活部長のビジョン(目指す姿・組織運営方針)

|   |  |
|---|--|
|  | <p>総合計画で掲げるまちのイメージ「都心から一番近い森のまち」の実現に向けて、防災体制整備の推進、防犯対策の充実、消費者トラブルへの相談体制の充実、自治会等の地域コミュニティの活性化、市民活動推進センターを核とした市民活動団体との協働・連携の促進等を図り、皆様が安心・安全で快適に暮らせるまちを目指します。</p> |
| <p>部長 伊藤 龍史</p>   |  |

※ビジョンとは「目指す未来像」であり、「組織運営方針」のことです。どのような組織を目指すのかを明らかにすることで、メンバーは共通の認識のもと、未来に向かって行動していきます。

### 流山市総合計画における主な取組み施策

| 基本政策              | 施策名           |
|-------------------|---------------|
| 1 安心・安全で快適に暮らせるまち | 防災            |
| 2 安心・安全で快適に暮らせるまち | 交通安全・防犯・消費生活  |
| 3 安心・安全で快適に暮らせるまち | 地域コミュニティ・市民協働 |

### 各課長のミッション(役割・使命)

|   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | 市民課     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍、住民基本台帳、印鑑登録、個人番号制度に関する各届出・登録・変更の申請受付と各種証明書の交付を確実にを行います。</li> <li>・おおたかの森市民窓口センター及び市内3か所の出張所では、市民課業務に加え、国民健康保険、国民年金の手続き等及び市税に関する証明書の交付を行うとともに、おおたかの森市民窓口センターでは、旅券(パスポート)の申請受付・交付、市税等の収納業務を行うなど、市民サービスの向上に努めています。</li> </ul>                             |
| 2 | コミュニティ課 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民自治による「まちづくり」の担い手となる自治会や市民活動団体等の総合窓口として、その活動を支援し、地域コミュニティの活性化に努めます。</li> <li>・防犯意識・活動の普及及び啓発のため、市民による自主防犯活動を支援するとともに各種防犯対策を講じます。</li> <li>・消費生活に係る様々な相談に対応し、消費者被害の回復・未然防止に努めます。</li> </ul>   |
| 3 | 防災危機管理課 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災危機管理の総合調整を担っており、災害対策基本法に基づく防災会議の運営、地域防災計画や国民保護計画に関する事務、防災関係機関との連絡調整を行っています。</li> <li>・大規模災害時には、災害対策本部が迅速・的確な災害対応がとれるよう事務局業務を遂行するとともに、国や関係機関等とも緊密に連携を図ります。</li> <li>・日頃の災害への備えとして、迅速な情報伝達手段の整備や防災備蓄倉庫の設置及び備蓄食糧の確保、総合防災訓練の実施、自主防災組織等への支援を行います。</li> </ul> |
| 4 | 保険年金課   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険、後期高齢者医療制度を適正に実施し、被保険者が安心して医療を受けられるよう、資格、給付、保険料賦課徴収などの業務を行うほか、健康の保持、増進のための事業、助成などの業務を行います。</li> <li>・国民年金においては、被保険者の加入手続き・保険料免除申請・年金請求手続きを適正に行います。</li> </ul>   |

※ミッションとは、「その部門が果たすべき役割」であり、「組織使命・目標」のことです。各課の使命や存在意義を明らかにすることで、ビジョン達成のための新たな事業の創造や、選択の集中の判断基準となるものです。

## 各係の改善チャレンジ

|    |         |           |  |
|----|---------|-----------|--|
| 1  | 市民課     | 窓口住民記録係   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部研修等により事務処理の確認を行い、事務処理の迅速化及び正確化に努めます。</li> <li>・マイナンバーカードの申請件数が増加傾向にあり、窓口でのマイナンバーカードの交付予約には、電話またはインターネットを利用し、市民の利便性の向上及び事務処理の効率化を図ります。</li> </ul>   |
| 2  |         | 戸籍係       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・人口の増加とともに戸籍事務が増加傾向にあり、迅速に戸籍編製事務を実施するために、事務処理方法を見直し効率化を図ります。</li> <li>・今年度に開始予定である戸籍証明書の広域交付等に適切に対応できるように、研修機会の充実を図り、職員の資質向上に努めます。☒</li> </ul>  |
| 3  | コミュニティ課 | コミュニティ係   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新任自治会長説明会の開催にあたり、動画配信などICTを活用し、自治会にとって市の取組みへのアクセスのしやすさ向上を図ります。</li> <li>・市民活動推進センターにおける市民、NPO、企業、行政などの多様な主体への「つなぐ」を意識した中間支援機能を強化し、市民活動団体等からの相談件数や情報発信件数の拡充を図り、地域課題解決や市民活動の活性化に向けた市民活動団体支援に努めます。</li> </ul> |
| 4  |         | 防犯係       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣市や警察との情報交換頻度を高めるなど、連携を密にし、迅速な防犯情報把握に努めるとともに、市民安全パトロール隊との連携も深め、市民生活の安全強化を図ります。</li> <li>・防犯に関する重要情報をより多くの市民の皆様にお届けするために、安心メールの普及啓発に取り組み、より安心・安全で快適に暮らせるまちとなるよう努めます。</li> </ul>                            |
| 5  |         | 消費生活センター係 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット通信販売のトラブル増加や悪質商法の手口の多様化等、消費者を取り巻く環境変化にいち早く対応し、適切な助言ができるようスキルアップを図ります。</li> </ul>  |
| 6  | 防災危機管理課 | 防災危機管理係   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災に関するさまざまな研修、訓練等に参加し、防災に関する業務を行う上で必要となる「知識」「技能」を身につけます。</li> <li>・災害時に速やかに職員が参集し、適切な行動ができるよう情報伝達方法の改善を図ります。また、職員向け訓練を実施し、有事でも対応できるよう職員のスキルアップを図ります。</li> </ul>  |
| 7  | 保険年金課   | 国民健康保険係   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険の資格、賦課などの事務を効果的かつ効率的に実施するよう努めます。</li> <li>・職員間での情報共有を密にし、職員誰もが同じ対応ができるよう知識の向上に努めます。</li> <li>・各職員が業務について確認し、調べ、考える習慣を徹底します。</li> </ul>   |
| 8  |         | 後期高齢者医療係  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・係内ミーティングを毎日行い、職員間の情報共有を図ります。</li> <li>・千葉県後期高齢者医療広域連合と連携を図り、後期高齢者医療に係る各種申請及び届け出の受付、保険証の引き渡し等の事務を適正に行い、市民サービスの向上に努めます。</li> </ul>   |
| 9  |         | 保険料収納係    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険料納付の公平性が確保されるよう適正な債権管理を行い、収納率の向上に努めます。</li> <li>・係内ミーティングの実施のほか、適宜、報告・連絡・相談を行うことで係内の情報共有、各職員の知識向上を図ります。</li> </ul>   |
| 10 |         | 国民年金係     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日ミーティングを行い、係内の情報共有を図ります。</li> <li>・新たな年金事務に対応できるよう知識の習得に努めます。</li> <li>・窓口や電話においては、市民に寄り添った対応を心掛け、市民サービスの向上に努めます。</li> </ul>  |

## 各課の市民サービス向上の取組み

|   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | 市民課     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳タブレットを導入し窓口の手続きにおいて、日本語が困難な外国人や聴覚障害者との意思疎通を図っています。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策ワクチン接種証明書の交付を実施しています。</li> <li>・令和4年6月から、おくやみ相談窓口を開設し、お亡くなりになった方に関する手続きをワンストップで行っています。</li> <li>・マイナンバーカードの交付件数の増加に対応するため、毎週金曜日は18時まで交付窓口を延長するほか、日曜交付について、月1回に加え臨時で行います。</li> <li>・キャッシュレス決済の導入により、市民の利便性の向上を図ります。</li> <li>・おおたかの森市民窓口センターにおいて、平日午後7時までの時間延長や、土曜日の開庁を行うとともに、旅券(パスポート)の申請受付・交付、市税等の収納業務を行うなど、市民サービスの向上に努めます。</li> <li>・新しい制度等については、広報ながれやまやホームページ等を活用し、市民の皆様へわかりやすく情報を提供するよう努めます。</li> </ul>   |
| 2 | コミュニティ課 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会の活動拠点となる自治会館の維持管理及び大規模修繕、並びに自治会館を新設する自治会へ経費の一部補助、行政文書等の回覧等を行う自治会に交付金を交付し、自治会の円滑な運営ができるよう支援します。</li> <li>・コミュニティホームの今後の方向性について、覚書に基づき八木南地区コミュニティホーム対策委員会と協議を重ねていきます。</li> <li>・市民活動推進センターを運営し、市民活動団体の活動を支援します。</li> <li>・市民活動団体が行う公益事業に要する費用の一部補助を行います。</li> <li>・市政に参加しやすい環境づくり推進のため流山市市民参加条例に基づいた手続きが行われたか流山市市民参加推進委員会による評価・審議等を行い市民参加の推進を図ります。</li> <li>・自主防犯パトロール隊及び市民安全パトロール隊への活動支援、安心メールの配信及び登録推進、公道等への防犯カメラ新規等設置、防犯協定締結事業者との連携深化を図り、市民が安心・安全で快適に暮らせるまちづくりを推進します。</li> <li>・地域の自治会のご協力をいただきながら、防犯灯の新規設置及び不点灯等の不具合への対応を行います。</li> <li>・消費生活に係る苦情・相談を受け付け、専門相談員が助言や斡旋を行い、被害の回復・未然防止に努めます。</li> <li>・啓発講座やパネル展、ホームページやSNS等を通じて最新の消費関連情報の発信に取り組み、消費者被害防止のための啓発を行います。</li> </ul> |
| 3 | 防災危機管理課 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の災害対応スキル向上のため、地域防災計画に位置付けられた役割に応じた訓練や、新規採用職員向けに防災意識向上のためHUG訓練などを実施します。</li> <li>・「自助」「共助」の推進を図るため、新たな自主防災組織の設立支援や、既設団体への資機材購入、訓練や研修などの費用を補助し、組織の活性化を促します。</li> <li>・備蓄計画に基づき、公的備蓄の整備を進めます。また、避難所となる公共施設の充実を図るため、北部公民館、市野谷小学校、南流山中学校(旧東洋学園大学)にマンホールトイレ等の防災設備を整備してまいります。</li> </ul>   |
| 4 | 保険年金課   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応や電話、メールでの問い合わせについて、親切丁寧な説明に努めます。</li> <li>・所掌する、国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金の各業務に関する内容については、広報誌やホームページ等を活用して、適宜、市民の皆様への分かりやすい情報提供に努めます。</li> </ul>   |

| 各課の環境への取組み |  |   |
|------------|--|---|
| 課名         | 前年度の評価   | 今年度の取組み   |
| 1 市民課      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンビニ交付を推進し、窓口での申請用紙の削減に努めました。</li> <li>・両面印刷や、集約印刷により、コピー用紙使用枚数の削減に努めました。</li> <li>・消耗品等の購入においては、グリーン購入適合品の調達に努めました。</li> <li>・昼休みの消灯や離席時のパソコン休止などにより、節電を心がけました</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務の効率化を図り、時間外勤務を削減し、電気使用料の抑制に努めます。</li> <li>・コンビニ交付を推進し、窓口での申請用紙の削減に努めます。</li> <li>・コピー用紙使用枚数の削減に努めます。</li> <li>・消耗品等の購入においては、グリーン購入適合品の調達に努めます。</li> </ul>   |
| 2 コミュニティ課  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等作成時に両面印刷や両面コピーすることで、紙の節約に努めました。</li> <li>・ごみの分別やリサイクルを行い、廃棄物の抑制に努めました。</li> <li>・昼休みの消灯や、離席時のパソコン休止などにより節電を図りました。</li> <li>・ノー残業デーやクールアースデーは定時退庁に努めました。</li> <li>・消耗品等の購入の際は、グリーン購入適合品の調達に努めました。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等作成の際には、両面印刷、両面コピーにより紙の節約に努めます。</li> <li>・プリンターのプレビュー機能の活用により、無駄な印刷を減らすよう努めます。</li> <li>・ごみの分別やリサイクルを行い、廃棄物の抑制に努めます。</li> <li>・昼休みの消灯や離席時のパソコン休止などにより、節電を心がけます。</li> <li>・ノー残業デーやクールアースデーは定時退庁に努めます。</li> <li>・消耗品等の購入の際は、グリーン購入適合品の調達に努めます。</li> </ul> |
| 3 防災危機管理課  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー用紙の使用枚数については、両面印刷やページ集約機能を活用し印刷を行うほか、大量の電子データについても必要最小限の印刷に留めるなど、ペーパーレス化に努めました。</li> <li>・消耗品の購入については、グリーン購入物品であるか確認を行った上で、調達に努めました。</li> <li>・賞味期限が近い備蓄食糧については自治会、保育園、学校等に提供を行い、廃棄食糧の削減に努めました。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・レイアウト出力や校閲機能の活用、不必要な印刷の削減に努め、出力枚数の削減に努めます。</li> <li>・離席時にPCを閉じて消費電力の削減に努めます。</li> <li>・備蓄食糧の廃棄を減らすため、賞味期限到来前に自治会等への物資の配布を行います。</li> </ul>   |
| 4 保険年金課    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の作成については、両面コピー、集約印刷、プリンタプレビュー機能利用による誤印刷防止し、紙資源の節約に努めました。</li> <li>・離席時にPCを閉じて消費電力の縮小に努めました。</li> <li>・ノー残業デーやクールアースデーは、定時退庁に努めました。</li> <li>・消耗品(紙類・文具等)の購入に当たっては、グリーン購入法適合品の調達に努めました。</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料等の作成については、両面コピー、集約印刷、プリンタプレビュー機能利用による誤印刷防止を徹底し、引き続き紙資源の節約に努めます。</li> <li>・PC画面上で文書を確認し、印刷の削減に努めます。</li> <li>・離席時にPCを閉じて消費電力の縮小に努めます。</li> <li>・ノー残業デーやクールアースデーは、定時退庁に努めます。</li> <li>・消耗品(紙類・文具等)の購入に当たっては、グリーン購入法適合品の調達に努めます。</li> </ul>                |